

基礎研 レポート

SaaS から生まれる新しいビジネス チャンス

総合政策研究部 主任研究員 中村 洋介
(03)3512-1864 y-nakamura@nli-research.co.jp

1—はじめに

近年、中堅企業や中小企業、個人事業主等（以下、中小企業等と称する）のバックオフィス業務（経理、人事労務、受発注等）の効率化を支援する SaaS（サース、Software as a Service）が増えている。中小企業等の業務効率化、生産性向上に資することが期待されている他、サービス利用を通じて集まるデータの活用等、新たなビジネスチャンスの芽も見られる。本稿では、日本の SaaS の事例や、SaaS が生み出すビジネスチャンスについて考察していきたい。

2—「SaaS」とは

SaaS とは、「インターネット経由でソフトウェアパッケージを提供¹」するもの、「ネットワークを通じて、アプリケーションソフトの機能を顧客の必要に応じて提供する仕組み²」であり、クラウドサービスの一つ（図表 1）である。「クラウド型〇〇」や「クラウド××」のように称されることも多い。

代表的な例として、クラウド会計ソフトがある。1～2人の担当者が経理業務を切り盛りしており、大企業のようなシステム運用部署は存在しない、という企業を思い浮かべていただきたい。従来のパッケージソフトであれば、家電量販店等でパッケージを購入して³、経理担当者のパソコン端末にソフトをインストールして使う。業務で入力した会計データは、基本的にはその端末に保存される。法改正等（例えば、軽減税率の導入）があると、新たにソフトの購入や有償アップデートが必要になる場合がある。一方、クラウド会計ソフトの場合、インターネットを使ってそのサービスを利用する。利用申込をしてアカウントを取得し、サービスのウェブサイトアクセスし、ログインする。いつも使

（図表 1）クラウドサービスの類型

クラウドサービス	インターネット上に設けたりリソースを提供するサービス
IaaS (Infrastructure as a Service)	インターネット経由でハードウェアやICTインフラを提供
PaaS (Platform as a Service)	SaaSを開発する環境や運用する環境をインターネット経由で提供
SaaS (Software as a Service)	インターネット経由でソフトウェアパッケージを提供

（資料）総務省「令和元年版 情報通信白書」より、ニッセイ基礎研究所作成

¹ 総務省「令和元年版情報通信白書」より

² 総務省「平成 30 年通信利用動向調査（企業用）調査票の記入の手引き」より

³ インターネットで購入手続後、プログラムをダウンロードするものもある。

（お願い）本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

っているインターネットブラウザ（Internet Explorer、Google Chrome 等）上で作業を行う。インターネットに繋がるパソコン端末であれば使え、スマートフォンのアプリで使えるものもある。利用者が入力したデータは、基本的にはクラウド上に保存される。月額や年額の利用料といった形で、定期的にサービス利用料金を支払う「サブスクリプション型」のサービスである⁴。法改正等も含めて、必要に応じてバージョンアップがなされ、利用者はいつでも最新のバージョンが利用できる。

3—「SaaS」の利点と課題

SaaS のようなクラウドサービスの利点としては、導入・運用・保守の手軽さ、低い初期導入コスト等が指摘されている（図表 2）。人員・資金面でのシステム導入のハードルが下がっている。中小企業等がうまく活用できれば、生産性の向上や経営の高度化に繋がれるとの期待も高い。中小企業等の生産性向上を後押しすべくこれまで実施されてきた政府の IT 導入補助金でも、一部の SaaS が補助対象となる IT ツールとして認定を受けていた。

（図表 2）クラウドサービスの利点

技術の進歩により、IT システムは、従来からのオンプレミス型（サーバーなどの IT システムを自前で保有するもの）に加えて、クラウド型（サーバーなどの IT システムは自前で保有せず、ネットワークを介して IT システムにアクセスして利用するもの）の普及が進みつつある。

クラウド型では、**①利用者自らが、IT システムを保有する必要がなく、高度な知見を有する必要が必ずしもなく、②初期導入コストが低い、③業務の複雑さに応じて、ある程度、業務の分析が行われており、中小企業・小規模事業者による導入が比較的容易である、といったメリットがある。**

他方、中小企業・小規模事業者が本格的にクラウドサービスを利用できる環境が整いつつあるが、大企業に比べて中小企業・小規模事業者における利用は進んでいない。クラウドサービスを利用しない理由としては、「必要がない」「情報漏洩などセキュリティに不安がある」「メリットがわからない、判断ができない」等が挙げられている。

（資料）中小企業庁「スマートSME（中小企業）研究会 中間論点整理」より抜粋（下線・太字は筆者が追加）

一方、課題もある。自社開発や委託開発をする場合と異なり、自社の都合に合わせて細部までカスタマイズできるわけではない。場合によっては、業務フローを変えたり、既存の他のシステムを改修したりする必要もある。多くの機能が実装されているものの、全ての機能を使いきれないこともある。導入して使っている間に、一部の機能が変更・廃止されたり、価格が変更（値上げ、一部機能の有料オプション化等）されたりする可能性もある。提供するベンダー側の障害やシステムメンテナンスで、一時的にアクセスできなくなる恐れもあるだろう。

導入を検討する中小企業等にとっては、こうした点をよく検討・理解した上で、上手に SaaS を活用していくことが必要となる。SaaS を提供するベンダー側にとっては、情報漏洩等への不安も根強いと見られる中、しっかりとセキュリティを構築していくとともに、導入するメリットを分かりやすく訴求していく必要があるだろう。

⁴ 初期設定費用等、導入時の費用が必要なケースもある。

（お願い）本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

4—どのような「サービス」があるのか？

近年、中小企業等が活用できる SaaS 型の業務ソリューションが増えている。以下で、日本の中小企業等が活用する SaaS の一例を見ていきたい。

1 | 会計

いわゆる「クラウド会計ソフト」と称される分野の代表例の1つが、「クラウド会計ソフト freee」だ。その開発・提供を手掛けるのは、2012年設立のフリー株式会社である。同社は、注目を集めるスタートアップ企業の1つであり、2019年12月に東証マザーズに新規上場を果たしたことで話題になった。

同社によれば、「カンタン、自動化」が特徴の1つである。借方、貸方といった一般的な会計ソフトの入力方式を経ない方法による会計帳簿の作成を可能とし、簿記の知識のない人でも利用可能であるとアピールしている。代表的な機能として、銀行口座やクレジットカード、ECサイト等の請求明細のデータを自動で取り込むことができる。例えば、オンラインバンキングのログイン情報を登録しておく、銀行口座の利用履歴が自動で取り込まれる（ログイン情報を登録することなくデータを取り込める「API⁵連携方式」が使える銀行口座もある）。データ（取引先の名前等）から取引内容を推測する機能もある（「〇〇電力」からの引き落としがあれば、勘定科目を「水道光熱費」として推察して提示する等）。また、毎月の水道光熱費や消耗品購入等によくある取引については、事前にルールを作成・登録して自動で処理させることができる。レシートや領収書をスマートフォンのカメラで撮影したり、スキャナで取り込んだりすることで、その記載内容（取引日や金額等）をデータとして読み込むことも可能だ。こうした機能によって、担当者による手入力作業が減り、入力ミスや作業時間の削減に繋がる。他にも、請求書や見積書の作成・管理、従業員の経費精算等の機能も提供している。複数人数で利用が可能で、税理士や公認会計士等がインターネット上でデータにアクセスすることもできる。

「freee」の利用者である中小企業等を対象にした金融サービスもある。例えば、株式会社ジャパンネット銀行が「freee」の利用者専用のビジネスローンを提供している。銀行はクラウド会計ソフトのデータから直近の財務状況等を確認し、審査を行う。申込はインターネット完結（来店不要）で、口座を持っていれば申込後最短で翌営業日には借入ができるという⁶。融資契約後も、定期的に借主の財務状況等についてクラウド会計ソフトを通じて確認するとのことだ。

2019年6月、フリーの子会社が、クラウド会計ソフトの財務データを用いて提携先金融機関の融資商品の借入可能額や金利等の借入条件を独自に試算し提示するサービスを開始した。利用者は、オンラインで試算結果を確認でき、金融機関に対する正式な融資の審査もオンラインで申込みことができる（申込のタイミングで、利用者が同意した後に、利用者の情報や財務データが金融機関に連携される）。提携先のファクタリング事業者が利用者の売掛債権を買い取る（早期に現金化する）サービスもある。利用者の財務データや、作成して登録されている請求書（売掛債権。「freee」には取引先に対

⁵ Application Programming Interface の略。プログラムの機能をその他のプログラムでも利用できるようにするための規約であり、特定の機能を利用することができる。（出所：総務省「平成30年度版 情報通信白書」）

⁶ ジャパンネット銀行ウェブサイト（2020年1月15日時点）より

<https://www.japannetbank.co.jp/business/loan/freee/index.html>

（お願い）本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

する請求書を作成し、入金状況等を管理する機能がある。)のデータを用いて、ファクタリング事業者が買い取りできそうな請求書(売掛債権)の一覧が提示される。利用者はオンラインで正式な申込をすることができ、審査を通過すれば申込から最短で1営業日以内に現金が口座に振り込まれるという。

フリーは、クラウド人事労務ソフトも提供している。人事労務ソフトで作成した給与や賞与のデータを、会計ソフトに連携させることもできる。同社の開示資料⁷によれば、「従来の会計・人事労務ソフトの枠を超えて、バックオフィス全体の効率化に資するERP(統合型業務ソフト)を志向し、サービスの範囲拡大を目指す」としており、中小企業等の情報が蓄積された「ビジネスプラットフォーム」を目指していることもうかがえる。

なお、クラウド会計ソフトは、個人向け家計簿アプリも手掛る株式会社マネーフォワード(2012年5月設立、2017年9月東証マザーズ上場)や、パッケージ型会計ソフトを手掛けてきた弥生株式会社(オリックス株式会社傘下)、株式会社オービックビジネスコンサルタント(東証1部上場)等も提供している。便利な業務用ソフトという域にとどまらず、利用者の会計データを活用した金融サービスの可能性にも期待が高まる。金融機関との提携や連携が見られる等、フィンテック関連として注目を集めているのが現状だ。

2 | 人事労務

経理や会計に関する業務と同様、社会保険等の人事労務に関する手続や事務も、中小企業等にとっては負担感の大きい業務である。この分野でも、SaaSが登場している。例えば、「SmartHR」は2013年設立の新興企業(非上場)である株式会社SmartHRが提供するクラウド人事労務ソフトだ。従業員の入退社時の書類作成や社会保険・労働保険の各種手続等を、「簡単かつシンプルに行えること」をセールスポイントとして打ち出している。例えば、新しく入社する従業員の諸手続を行う場合、必要な情報を書面に記入して提出してもらうのではなく、入社する従業員自身に必要な情報を直接オンライン上で入力してもらう機能がある。入力された情報をもとに、必要な書類が自動で作成され、社会保険や雇用保険に関する役所への届出も、「SmartHR」上で電子申請(オンライン申請)することができる。政府のe-Gov(イーガブ)電子申請システムの外部連携APIに対応しているため、業務で使うソフトウェア上でデータ作成や申請等が行え、別途e-Gov電子申請システムのWebサイト上から操作する必要はなく、効率的に申請や届出が行える。人事労務に限らず、申請や届出、報告等が必要な業務において、簡単に電子申請やオンライン報告が行えるSaaSが増えていけば、デジタル・ガバメント政策を後押しするだろう。

「SmartHR」には、従業員の年末調整に関する業務をペーパーレス、オンラインで行える機能等もある。また、他社のサービスとの連携(API連携)も進めている。例えば、他社が提供するクラウド型の給与計算ソフトや、勤怠管理システム、人事評価・人材管理システム等と従業員データを共有することができる。

同社のウェブサイトを見ると、導入企業には中小企業等だけではなく上場会社の名前も見られる。2019年1月には、保険関連事業を行う子会社、株式会社SmartHR Insuranceを新規に設立した。「確

⁷ フリー株式会社 有価証券届出書(新規公開時)

(お願い) 本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

定拠出年金や保険を駆使して『お金の不安』を解消し、いわゆる老後 2,000 万円問題の解決を目指す⁸』とのことだ。顧客接点やデータを活かして新たな領域でビジネスを広げていこうという姿勢が見て取れる。同社は、2019 年 7 月に国内外の投資家（ベンチャー・キャピタル等）から約 61.5 億円という巨額の資金調達を実施したことで話題になった。投資テーマとしても SaaS が注目を集めてきたという一例である。

なお、フリーやオービックビジネスコンサルタント等もクラウド人事労務ソフトを提供している。給与計算や勤怠管理等の機能を提供するクラウド型のソフトウェアも多い。何かと複雑で手間のかかる人事労務関連の業務だけに、ビジネスチャンスはまだまだありそうだ。

3 | 受発注管理

外食チェーンやそこに食品等を納入する業者にとって、日々の受発注は重要な業務の 1 つである。従来、電話や FAX で行っていた受発注の業務を、システム化して効率化を実現する SaaS がある。株式会社インフォマート（東証一部上場）が提供する「BtoB プラットフォーム 受発注」は、こうした受発注や伝票処理の業務をインターネット上で行える企業間取引のプラットフォームである。システム化による業務効率化や事務ミス・トラブルの抑制だけでなく、日々の受発注がシステム上でデータとして管理・蓄積されるため、売上・仕入状況のリアルタイムでの把握、店舗管理、買掛・売掛の早期確定等を可能にするという。同社によれば、2019 年 9 月末における外食チェーン等買い手の利用企業数は 2,991 社、食品卸等売り手の利用企業数は 35,784 社に上る⁹。取引先からの紹介で導入するケースもあるようだ。いわゆるネットワーク効果（利用者が増えるほど、利用者の便益が増す）が働き、導入企業が増えていく可能性もある。

「受発注」以外にも、外食や食品業界でやり取りされる商品規格書の作成や受渡をインターネット上で行う「BtoB プラットフォーム 規格書」、あらゆる業種における請求書の発行・受取をインターネット上で行い、管理できる「BtoB プラットフォーム 請求書」等、提供するサービスの幅が広がりつつある。また、「BtoB プラットフォーム」の API を公開し、API 連携によって他社の販売管理システム、会計ソフト等とのデータ連携ができるようにした。連携先を増やして、利用者の利便性を高めようとしている。

同社の開示資料には、「商流データ／受発注データや利用者へのアクセス、業界・事業知見を活用し、成果の収穫を開始」¹⁰、「企業のインフラシステムになるべく、既存システムの継続的なバージョンアップ、BIG DATA・AI の活用、さらに金融業界との連携を加速させ、Fintech 関連における情報提供基盤の構築や新サービスの開発に努めてまいります。」¹¹との記載が見られる。2019 年 4 月には、GMO ペイメントゲートウェイ株式会社と組んで、「BtoB プラットフォーム 請求書」を利用する企業の請求書をワンクリックで資金化できるサービスを 2020 年提供予定である旨を発表した。今後の動向が注目さ

⁸ 株式会社 SmartHR 2019 年 7 月 22 日付プレスリリースより <https://smarthr.jp/release/15279>

⁹ 株式会社インフォマート 四半期報告書（2019 年 12 月期第 3 四半期）より

¹⁰ 株式会社インフォマート 2019 年 12 月期第 3 四半期決算説明資料
<https://www.infomart.co.jp/ir/library/pdf/iro20191031.pdf>

¹¹ 株式会社インフォマート 2019 年 11 月 13 日付ニュースリリース
<https://www.infomart.co.jp/news/2019/20191113.asp>

（お願い）本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

れる。

4 | POS レジ

飲食店や小売店等で使う POS レジにおいても SaaS が登場している。POS レジとは、「何がどれだけ売れたか」といった販売情報を会計のタイミングで取得し、売上データとして集計・分析できる POS (Point Of Sale) システムを搭載したレジスターのことである。リクルートグループ (以下、リクルートと称する) が提供する「Air レジ」は、iPad または iPhone で使える POS レジアプリだ。会計や売上分析など、基本的なレジ機能が無料で使える。有料のレシートプリンターやキャッシュドロア (紙幣や硬貨を分別して入れる収納機器) 等を購入して組み合わせれば、より便利に使うことが可能だ。また、有料のオーダーエントリーシステム「Air レジ ハンディ」を導入すれば、配席、注文、配膳、会計といった飲食店の一連のオペレーションをカバーできる。そして、「Air ペイ」を導入すれば、専用のカードリーダー 1 台で主要クレジットカード、交通系電子マネー等によるキャッシュレス決済にも対応できる。同グループが提供する飲食店向け予約台帳・顧客管理アプリ「レストランボード」と連携させれば、顧客台帳に会計データを紐づけて蓄積できる。これまでアナログで管理していたものをデジタル化することで、面倒なレジ締め作業等の負荷が軽減し、売上データ等に基づいた経営判断が可能になる。

同グループでは、従業員のシフト管理を行う「Air シフト」、店舗の受付・順番待ちの管理システム「Air ウェイト」等、事業者のバックオフィス機能をサポートするサービスの展開を進めている。株式会社リクルートホールディングスの開示資料¹²には、「今後は、当社グループが日本で全国的に展開する営業部門を通じて築いてきた企業クライアントとの強固な関係性を基盤に、中小企業のバックオフィス機能をサポートする SaaS ソリューションの提供において、さらなる事業機会があると考えています。クラウドを活用した POS レジ、予約管理、決済、人材マネジメントなど、小売店などの中小企業に提供しているさまざまな業務・経営支援サービスを、Air Business Tools としてより一体化し、既存広告事業とのシナジー効果を高めることで、メディア&ソリューション SBU¹³のさらなる成長に寄与します。」との記載が見られる。今後、成長戦略の一環として、SaaS ビジネスの拡大を一層進めていくものと考えられる。

5——デジタル時代の新しいビジネスへの示唆

本稿では、数ある日本の SaaS の一例を紹介してきたが、それぞれのサービスの特徴や各社の取り組みは、デジタル時代の新しいビジネスを考える上での示唆に富んでいる。改めて、ポイントを整理したい。

1 | データの活用

¹² 株式会社リクルートホールディングス 「統合報告書 2019」

https://recruit-holdings.co.jp/who/reports/2019/pdf/ar19_annualreport_jp.pdf

¹³ 戦略ビジネスユニット (Strategic Business Unit) の略

(お願い) 本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

1つ目のポイントは、「データの活用」である。フリーが自社の強みの1つを「スモールビジネスの情報が蓄積されたビジネスプラットフォーム」であると表現しているように、利用者のデータが取得、蓄積されていく点にビジネスの可能性がある。データ活用は、利用者自身が自社の会計や売上等のデータを簡単に把握、分析できるようになるだけにとどまらない。利用者が、SaaSを提供する企業やその提携企業等に対して自社データの連携・活用を承諾すれば、データを活用した新しいビジネスが生まれる可能性がある。例えば、クラウド会計ソフトでは、会計データを活用した融資等の金融サービスに可能性が広がる。2019年9月に日本銀行が発行したレポート¹⁴においても、クラウド会計ソフト等の事例に触れ、「フィンテック企業による商流・決済情報へのアクセスが容易になっていくと、銀行の与信機能を代替・補完していく機会が増えていく」と、その可能性に言及している。クラウド会計ソフトと同様、受発注管理やPOSレジ等のSaaSでも、商流や決済のデータが取得され、蓄積される。実際、受発注管理のSaaSを提供するインフォマートも、商流データや受発注データを活用したビジネスを視野に入れていることがうかがえた。データの活用は、金融サービスや経営支援、マーケティングといった新たな事業を展開するチャンスとなる。

2 | サービス連携

2つ目のポイントは、「他社の様々なサービスとの連携（データ連携）」が行える点である。例えば、クラウド会計ソフト「freee」とPOSレジアプリの「Airレジ」を連携させると、POSレジアプリで管理されている売上データがクラウド会計ソフトに連携されて自動で記帳される。請求書の発行・受け取りを管理する「BtoBプラットフォーム 請求書」の利用者は、受け取った電子請求データをクラウド会計ソフトに取り込んで仕訳することができる。クラウド人事労務ソフトの「SmartHR」と他社のクラウド給与計算ソフトを連携させれば、クラウド人事労務ソフトで登録した従業員情報をクラウド給与計算ソフトに反映できる。会計や受発注等、業務ごとに複数のサービスを使う場合、いちいちデータをダウンロードして他に移し替える作業をせずとも、シームレスにデータが共有化されれば、利便性は高くなる。中小企業等にとって、会計、経理、給与計算、人事労務、勤怠管理、受発注、POSレジ等、複数のサービスを上手に組み合わせ、連携させて使うことで、大幅に業務の効率化を図ることができる。

通常、こうしたサービス連携にはAPI（Application Programming Interface）が利用されている。APIとは、「プログラムの機能をその他のプログラムでも利用できるようにするための規約」¹⁵のことである。A社が開発したサービス（プログラム）のAPIを外部に公開し、B社がそのAPIを活用すれば、B社が開発するサービスの中で、A社のサービスの機能やデータを呼び出して利用することができる。例えば、「食べログ」や「ぐるなび」等のグルメサイト・アプリでは、飲食店の所在地を示す地図の表示に「Google map」のAPIが活用されている。API公開、活用によって、他のサービスと連携させて利用者の利便性を高める、一部の機能は他社のリソースを活用することで自社の得意な領域に集中す

¹⁴ 「フィンテックで加速する企業の商流・決済情報の利活用—与信機能のアンバンドリング—」、日本銀行 決済機構局 菅山靖史・田村裕子 著、2019年9月

https://www.boj.or.jp/research/wps_rev/rev_2019/data/rev19j08.pdf

¹⁵ 出所：総務省「平成30年度 情報通信白書」

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/html/nd133110.html>

（お願い）本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

る、自社のリソースと組み合わせで新しいサービスを生み出す、といったことが可能になる。API を外部に公開する動きが進む中、自社のビジネスと他社のビジネスが繋がっていき、新たな経済圏（API エコノミーとも称される）が形成されるとも言われている。

フリーは、中期的な経営戦略の1つとして「オープンプラットフォームの充実」を挙げており、クラウドとAPIを活用した「オープン・エコシステム」の構築を進めようとしている。2019年1月には、「freee」とAPI連携するサービス（アプリケーション）を検索、利用できるプラットフォーム「freee アプリストア」の運用を開始した。今後、公開するAPIを拡張し、アプリストアに掲載されるサービスのラインナップ充実を図るとのことだ。

同様に、インフォマートやSmartHR等も他のサービスとのAPI連携を進めている。今後、様々なサービス間での連携が一層進展していくものと見られる。

3 | 囲い込み

中小企業等にとって、業務を行う上で無くてはならない存在になるSaaSも出てくるだろう。幅広い業務をカバーする「ビジネスプラットフォーム」と化し、利用者の中小企業等を囲い込むケースも出てくるのではないだろうか。

例えば、リクルートの場合、集客・販促に使うグルメサイトの「ホットペッパーグルメ」、予約台帳の「レストランボード」、POSレジの「Airレジ」、キャッシュレス決済の「Airペイ」等、飲食店のバックオフィス業務を自社サービスで幅広くカバーすることができる。グルメサイトの「ホットペッパーグルメ」で受け付けたインターネット予約の情報が予約台帳の「レストランボード」に反映される、「Airレジ」で会計されたデータが「レストランボード」の顧客台帳に注文履歴として蓄積される、といった具合に各サービスが連携する。グルメサイトを使う既存顧客（飲食店）に対して業務支援ソリューションを提案する、業務支援ソリューションで新規顧客を開拓した上でグルメサイトの利用を促し掲載料を得る、といったことも考えられる。場合によっては、バックオフィス業務が丸ごと同社のサービスに囲い込まれ、競合のグルメサイト等にとって脅威になることもあり得る。便利になればなるほど、利用者にとって他のサービスに乗り換えるコスト（スイッチングコスト）は高くなる。多くの利用者を囲い込んだ上で、来店状況、売上、決済等のデータをうまく活用すれば、新たなサービスの開発・提供に繋げられる可能性もある。

フリーも、サービスの範囲拡大を通じて、中小企業等の情報が蓄積された「ビジネスプラットフォーム」を目指していることがうかがえる。将来的に、多くの利用者とそのデータを囲い込むSaaSが出てくるかもしれない。

4 | 新しい顧客接点

SaaSが新しい顧客接点を生む可能性もある。経理や人事労務の担当者が利用するものだけでなく、経費精算や年末調整、勤務管理等それぞれの従業員が利用するものもある。そうしたオンラインでの接点が、新たなビジネスチャンスを生むことも考えられる。中小企業等にとって欠かせない「ビジネスプラットフォーム」となり、業務で頻繁に利用され、データが蓄積されてそれが活用できるのであれば、よりその可能性は高まるだろう。

（お願い）本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。

上述のように、金融機関がクラウド会計ソフトの利用者に対して融資やファクタリング等の金融サービスを提供しようとする動きが見られる。また、フリーの開示資料¹⁶によれば、同社は保険会社に顧客を紹介することも検討しているようだ。「新規保険契約のニーズがある当社ユーザー及び非ユーザーを、当社が提携する保険会社に紹介した場合、保険加入見込み者の取次手数料として収益計上する計画」との記載が見られる。金融機関や保険会社にとって、新たな顧客接点となり得る。

ECサイトの中には、クラウド会計ソフトと連携して、購入履歴のデータを取り込めるサイトがある。定期的に消耗品等を購入しているのであれば、購入先をクラウド会計ソフトにデータが連携出来るECサイトに変更するかもしれない。このように、中小企業等が利用しているSaaSと連携できることが、顧客に選ばれる理由となることもあるだろう。

将来的に、蓄積されるデータやサービス連携をうまく活用して、SaaSを利用する中小企業等やその従業員に対して、最適な商品やサービスを提案、提供するような新しいビジネスが登場するかもしれない。また、中小企業等を1社ずつ営業訪問するのでは採算が合わない、営業人員が少なくして全国の中小企業等を開拓できないといった場合でも、新しい顧客接点が生まれることで、ビジネスとして成立する可能性もあり得る。中小企業等へ商品・サービスを提供する企業にとっては、SaaSを提供する企業との提携は一考の価値があるだろう。

6—おわりに

現状、積極的にSaaSを導入して活用していこうという動きは、新興企業やITリテラシーの高い企業が先行していると思われる。ITに明るい経営者や従業員がいない中小企業等も多い中ではあるが、人手不足や働き方改革等を背景とした業務効率化、デジタル化を通じた生産性向上といったニーズは、SaaS型の業務ソリューションの普及にとって追い風となる。中小企業等にとって、より良いSaaSが増えていくことに期待したい。そして、SaaSが普及していく中でどのようなデジタル時代の新しいビジネスが生まれるのか、今後の動向に注目していきたい。

注：本稿で取り上げたサービスの内容等については、いずれも本稿執筆時点のものである。

¹⁶ 同社「東京証券取引所マザーズへの上場に伴う当社決算情報等のおしらせ」 2019年12月17日付
<https://www.jpx.co.jp/listing/stocks/new/nlsgeu000004dc94-att/12freee.pdf>

(お願い) 本誌記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本誌は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものではありません。